

Réussir la certification ITIL SOA (Service Offerings & Agreements)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Qu'est ce que ITIL ? Les meilleures pratiques ITIL ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

Qu'apporte cette formation ITIL SOA aux participants ? Cette formation immerge les participants au sein des aspects pratiques du cycle de vie des services d'ITIL, particulièrement autour de la thématique de la fourniture des services et des processus d'Offres et Accords sur les Services (**SOA**). Le formateur insiste sur les retours d'expérience et les conseils de mise en œuvre, en fonction du contexte des participants. À la fin de la formation, ceux-ci passent l'examen de certification ITIL Capability : Service Offerings & Agreements.

OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL SOA** (Services Offering and Agreements) et devenir **Certifié ITIL SOA**
- Connaître le rôle des processus d'Offres et Accords sur les Services (**SOA**) au sein du cycle de vie des services
- Comprendre et s'approprier la pratique de la gestion des Services **SOA**
- Appliquer les processus liés aux offres et accords de services
- Appliquer les technologies pour l'implémentation des processus **SOA**
- Comprendre la connaissance et l'importance des processus **SOA** au sein de la fourniture, la sous-traitance et l'externalisation
- Connaître les défis, les facteurs critiques de succès, les risques associés aux processus **SOA**
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL SOA** (Services Offering and Agreements) ®.



PUBLIC

- Les responsables de processus
- Les chefs de projet et responsables d'équipe en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Les responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Toute personne détenteur de la [certification ITIL Foundation](#) et qui souhaiterait se spécialiser et décrocher les certifications ITIL des niveaux Intermediaire, dont fait partie la certification ITIL SOA passée à la fin de cette formation.

PRE-REQUIS

L'obtention de la [certification ITIL Foundation](#) est un pré-requis pour suivre cette formation.

PROGRAMME

Planning de la formation ITIL SOA

Jour	Contenu	Heures
Jour 1	Introduction et vue d'ensemble	1h
	Gestion de la Demande	2h
	Gestion du Catalogue de Services	4h
Jour 2	Gestion des Niveaux de Services	3h
	Gestionnaire des Relations Business	4h
Jour 3	Gestion du Portefeuille des Services	4h
	Gestion des Fournisseurs	3h
Jour 4	Gestion Financière des Services	2h
	Rôles et responsabilités « Service Offerings and Agreement »	3h
	Considérations technologiques	2h
		2h
Jour 5	Préparation à l'examen de certification ITIL SOA	4h
	Passage de l'examen de certification ITIL SOA	3h

Introduction et vue d'ensemble

- Pratique de la Gestion des Services
- Concept de Service, sa valeur et ses composants
- Retour sur la valeur : ROI et VOI
- Fonctions et Processus dans le Cycle de vie des Services
- Rôle des processus dans le Cycle de vie des Services
- Comment les processus de « SOA » supportent le Cycle de vie des services
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier

A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.
Réf. **SOA**

Cette formation
Référentiels et Méthodes
prépare à une
Certification officielle.

L'examen Itil est passé
dès le dernier jour.

☎ 01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

08/10/2018 (Promotion)

05/11/2018

17/12/2018

11/02/2019

20/05/2019

26/08/2019

25/11/2019

Lille

19/11/2018

Lyon

17/12/2018

Toulouse

03/12/2018

Cette
formation
est
également
proposée en formule
INTRA-ENTREPRISE.



Inclus dans cette formation



L'examen **ITIL SOA** est
COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL : Le

Réussir la certification ITIL SOA (Service Offerings & Agreements)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- La gestion des services en tant que pratique
- Le rôle des processus dans la gestion des services
- De quelle manière la gestion des services crée de la valeur métier

Gestion de la Demande

- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Concepts de base du processus
- Importance de la Demande de Services dans le Cycle de Vie des Services et pour le Métier
- Gestion de la Demande basée sur les activités et Schémas d'activités Métiers PBA
- Interfaces avec le Portefeuille des Services
- Gérer la Demande de Service
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion du Catalogue de Services

- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Interface avec le Portefeuille des Services
- Différence entre un Catalogue de Services Métiers et un Catalogue de Services Techniques
- Importance du Catalogue de Services dans le Cycle de Vie des Services et pour le Métier
- Politiques, principes et concepts de base
- Produire un Catalogue de Services
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion des Niveaux de Services

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Importance des Niveaux de Services dans le Cycle de Vie des Services et comment il apporte de la valeur au métier
- Principes et concepts de base
- Elaboration des Exigences de Niveaux de Service
- Contenus des SLAs, OLAs et UC
- Livrables du processus
- Supervision des performances des services par rapport aux SLA
- Revue SIP
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestionnaire des Relations Business

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Importance du Catalogue de Services dans le Cycle de Vie des Services et comment il apporte de la valeur au métier
- Principes et concepts de base
- Rôle de Business Relationship Manager
- Objet et objectifs du processus,
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion du Portefeuille des Services

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Importance du Portefeuille de Services dans le Cycle de Vie des Services et comment il apporte de la valeur au métier
- Portefeuille des Services et relations avec le Catalogue des Services et le Pipeline des Services
- Comment un Portefeuille des Services décrit un fournisseur de services et comment il crée les liens entre les Services Métiers et les Services IT
- Méthodes de Gestion du Portefeuille des Services
- Objet et objectifs du processus,
- Activités, méthodes et techniques du processus
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé le 3ème jour.



EXAMEN ITIL COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

Gestion des Fournisseurs

- Mission, Buts, Objectifs et Périmètre du processus
- Périmètre du processus
- Importance du processus dans le Cycle de Vie des Services et comment il génère de la valeur pour le Métier
- Principes et concepts de base
- Utilisation de la Catégorisation des Fournisseurs et Maintenance de la Base de Données des Fournisseurs
- Objet et objectifs du processus,
- Activités, méthodes et techniques du processus
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion Financière des Services

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Concepts de « Service Valuation »
- Importance du processus dans le Cycle de Vie des Services et comment il génère de la valeur pour le Métier
- Différents aspects du processus et les concepts de base:
- Budget,
- Comptabilité et
- Imputation
- Retour sur Investissement
- Etude de marché et Cas d'Affaire
- Objet et objectifs du processus,
- Activités, méthodes et techniques du processus
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Rôles et responsabilités « Service Offerings and Agreement »

- Gestionnaire du Catalogue des Services
- Gestionnaire des Niveaux de Service
- Gestion des Fournisseurs
- Gestion Financière
- Gestion de la Demande
- Gestion des Garanties : Disponibilité, Capacité, Sécurité, Continuité
- Technologies et Considérations d'implémentation
- Liste des exigences sur les technologies utiles à la phase de Conception des Services
- Critères d'évaluation des technologies et des outils pour l'implémentation des processus
- Bonnes Pratiques d'implémentation des processus
- Challenges, facteurs critiques de succès et risques relatifs à l'implémentation des processus et des pratiques
- Comment planifier et implémenter les technologies de Gestion des Services

Considérations technologiques

- Technologie et mise en œuvre : une partie de la gestion des services,
- Fonctions technologiques spécifiques liées aux offres et aux accords de niveaux de service,
- Exigences génériques et critères d'évaluation,
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre,
- Difficultés, facteurs clés de réussite et risques.

Préparation à l'examen de certification ITIL SOA

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant la semaine aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la semaine et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

Passage de l'examen de certification ITIL SOA

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Intermediate Capability Service Offerings & Agreement »**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Français ou Anglais, au choix du candidat. (Attention, le Français est prévu par défaut. Pour l'anglais, prévenir à minima 5 jours avant le passage prévu de l'examen)
- **Type** : L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (QCM) basées sur des études de cas
- **Notation** : La notation est graduée, chaque question comporte 4 réponses potentielles : une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point
- **Durée** : L'examen dure **90mn** ou 120mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **28 points sur 40** pour réussir l'examen (70%)

Réussir la certification ITIL SOA (Service Offerings & Agreements)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Bénéfices de cet examen de certification ITIL SOA

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de **4 points** dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 35 crédits PDUs (Professional Development Units)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Choisir une formation de 5 jours pour gagner 4 crédits ITIL

[Formation ITIL Capability : Release Control & Validation \(RCV\)](#)

[Formation ITIL Capability : Planning Protection & Optimisation \(PPO\)](#)

[Formation ITIL Capability : Operational Support & Analysis \(OSA\)](#)

Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL

[Formation ITIL Practitioner](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)

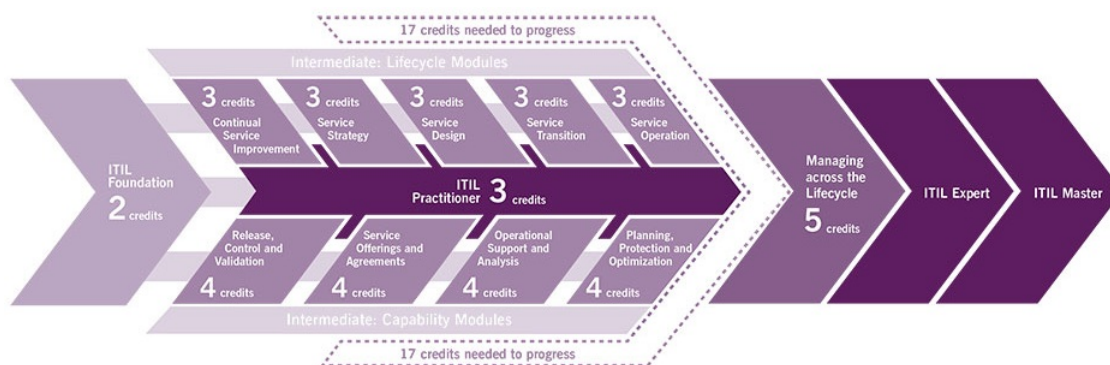
[Formation ITIL Lifecycle : Service Operation \(SO\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Transition \(ST\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Continual Service Improvement \(CSI\)](#)

Dès que 17 points sont atteints, vous pouvez devenir ITIL Expert en choisissant la formation MALC

[Formation ITIL Managing Across the Lifecycle \(MALC\)](#)



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL SOA \(Service Offerings & Agreements\)](#)